ワンタイムパスワードアプリ
利用者マニュアル

＜スマートフォン編＞

２．２版

はじめに

このたびは、「ワンタイムパスワードアプリ」をご利用いただき、まことにありがとうございます。

●ワンタイムパスワードアプリをご利用の前に、本書をご覧になり、正しくお取り扱いください。

取扱説明書(本書)のご使用にあたって

ご注意

ワンタイムパスワード利用者マニュアル訂正表

項番	版数	変更箇所			変更内容	
		ページ	章	見出し	概要	詳細
1	1.0	-	—	—	初版発行	
2	2.0	34-35	3.5	アプリロックを 設定する	画面変更	画面差し替え・追加
3	2.0	36	3.6	アプリロックコード を変更する	画面変更	画面差し替え
4	2.0	37-38	3.7	設定したアプリロックを 無効にする	画面変更	画面差し替え
5	2.0	43	3.10	パスワードを補正する	画面変更	画面差し替え
6	2.0	56-59	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更	メッセージ変更（複数） エラー追加（複数）
7	2.1	59	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更、 対処方法変更	メッセージ変更（A998） 対処方法変更（A998）
		42	3.9	有効期限を更新する	3.9.2 を3.9.2と3.9.3に 分割して修正	1トークン格納時と複数トークン格納時に 場合分けして記述
8	2.2	31	3.3	トークンを追加する	注意事項の追加	同一サービスIDのトークンを複数格納し た場合の注意事項を追加
		57	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更	メッセージ変更(A916) 対処方法変更(A916)

目次

1．初期設定

2．基本操作

3. 応用操作

4. 困ったときは

5. 付録

こんなことができます

■ ワンタイムパスワードアプリとは

「ワンタイムパスワードアプリ」とは、1分間に1回変化するワンタイムパスワードを表示させる、iPhone / Android用アプリケーションです。

ワンタイムパスワードを使用することにより、万が一インターネット上でパスワードを盗まれたとしても、1分後には意味のない文字列となるため、セキュリティを高めることができます。

本アプリは以下のような特徴を持っています。

●スマートフォンに格納できるため、持ち運びが便利です。

●1つのアプリに10個までのトークン（パスワードを生成する機能）を格納できます。

●アプリロック機能を設定できます。（任意）

本書の見かた

本書で記載されている画面は、実際の画面とは異なる場合があります。
操作の目安としてご利用ください。

ディスプレイの見かた

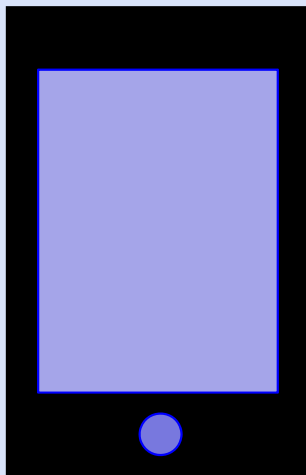
■ 操作画面

全ての画面で、横画面の表示は行いません。

ディスプレイの見かた

■ ワンタイムパスワード画面

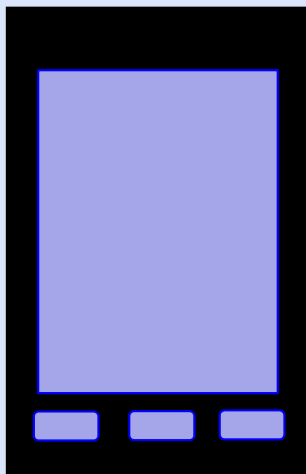
操作について（iPhone）

ワンタイムパスワードアプリ(iPhone版)は、
タッチパネルとホームボタンを使って操作します。

・ホームボタン

ボタンの表記

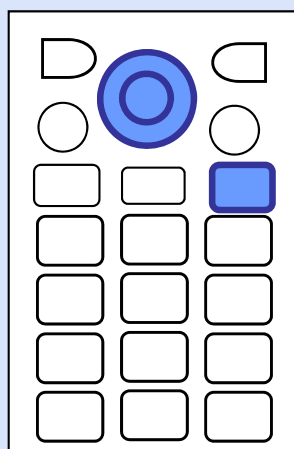
ホームボタン	○

操作について（Android）

ワンタイムパスワードアプリ(Android版)は、
タッチパネルと下記キーを使って操作します。

・バックキー
・ホームキー
・メニューキー

ボタンの表記

バックキー	←
ホームキー	H
メニューキー	M

フィーチャーフォン型の端末は、以下のキーを使って操作できます。

・矢印キー
・終話キー

ボタンの表記

矢印キー		中央を押す。
		上を押す。
		下を押す。
		左を押す。
		右を押す。
終話キー		

初期設定

1 初期設定

1.1 時刻を設定する

スマートフォンの日時が正しいことを確認します。

本アプリをご利用になる前に、お使いのスマートフォンの日時を正しく設定してください。
設定方法につきましては、スマートフォンに付属の取扱説明書をご確認ください。

1.2 ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする

1.2.1 iPhone の場合

1 当金庫「個人インターネット・モバイルバンキング」にログインし、「トークン発行」処理を行ってください。

「トークン発行」時に入力された「メールアドレス」宛てに、アプリのダウンロード用URLをご案内するメールが送信されます。
（トークン発行以外に、アプリ取得を促すメールを送信することはありません。）

2 本アプリのダウンロード用のURLを選択してください。

本アプリのダウンロードサイトが表示されます。

注意

iPhone端末にプレインストールされているブラウザで本アプリのダウンロードサイトにアクセスしてください。既に本アプリをダウンロードされている場合は、ダウンロードは必要ありません。

3

「ダウンロードサイト」を選択してApp Storeに移動し、本アプリをインストールしてください。

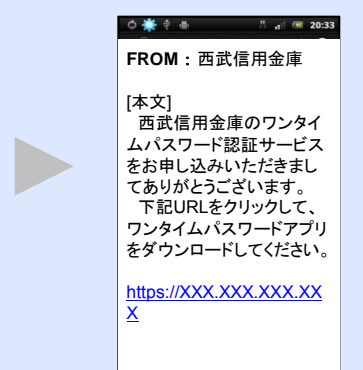
App Storeのアプリのダウンロードページに遷移します。

注意

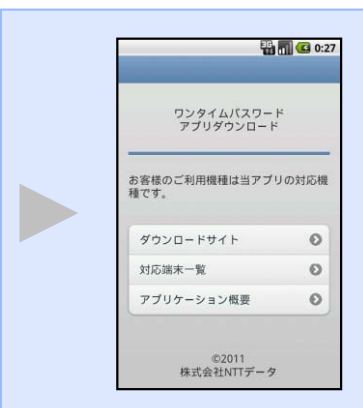
本アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。

1.2.2　Android の場合

1

当金庫「個人インターネット・モバイルバンキング」にログインし、「トークン発行」処理を行ってください。

「トークン発行」時に入力された「メールアドレス」宛てに、アプリのダウンロード用URLをご案内するメールが送信されます。
(トークン発行以外に、アプリ取得を促すメールを送信することはありません。

2

アプリのダウンロード用のURLを選択してください。

アプリのダウンロードサイトが表示されます。

注意

Android端末にプレインストールされているブラウザで本アプリのダウンロードサイトにアクセスしてください。既にアプリをダウンロードされている場合は、この操作は必要ありません。

3

「ダウンロードサイト」を選択してAndroid Marketに移動し、アプリをインストールしてください。

Android Marketのアプリのダウンロードページに遷移します。

注意

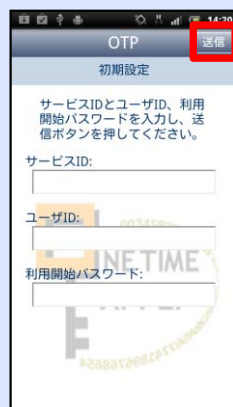
本アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。

1.3 初期設定をする

初めて本アプリをお使いになるときの設定を行います。

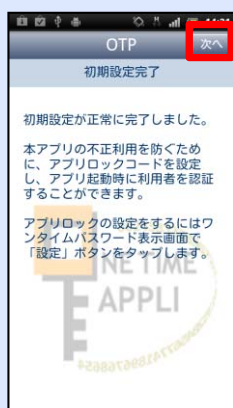
1.3.1 トークンが存在しない場合

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「初期設定」画面が表示されます。

2

・サービスID（メールに記載）
・ユーザID （メールに記載）
・利用開始パスワード
（「トークン発行」処理時に
入力したもの）

を入力し、[送信]ボタンを選択してください。

通信が開始され、成功するとワンタイムパスワードを表示できるようになります。

3

[次へ]ボタンを選択してください。

※この画面は初期設定を行ったときに一度だけ表示されます。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。
（表示されたワンタイムパスワードを使用し「ワンタイムパスワード利用開始」処理を行います。）

1.3.2 トークンが既に存在する場合

「3.3 トークンを追加する」をご参照下さい。

基本操作

2 基本操作

2.1 ワンタイムパスワードを表示する

ワンタイムパスワードを表示します。

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

注意

ここでの説明は、以下の設定であることを前提としています。

- ・登録されているトークンがひとつ
- ・アプリロックは未設定
- ・PIN設定のないトークン

2.2 Webサイトへ移動する

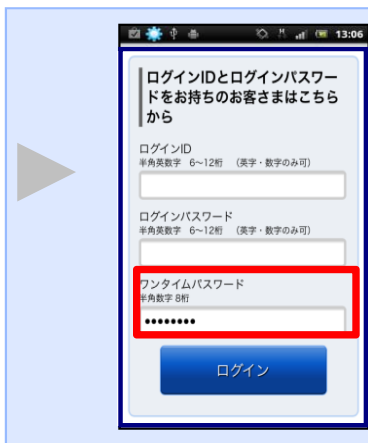
Webサイトへ移動します。

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

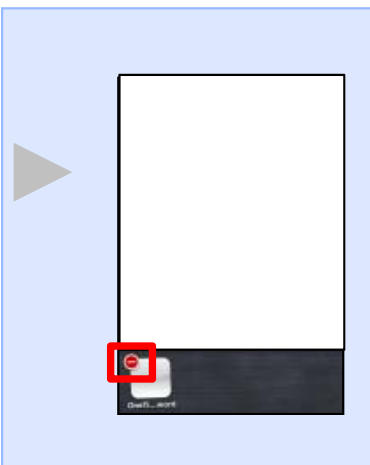
2

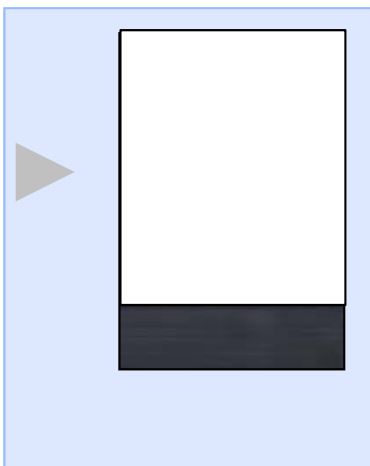
「ログイン」ボタンを選択します。

インターネットバンキングサービスのログイン画面に遷移し、上記で表示された「ワンタイムパスワード」が自動的に入力されます。

2.3 ワンタイムパスワードアプリを終了する

ご利用中のワンタイムパスワードアプリを終了します。

2.3.1 iPhoneの場合（4S以前）

1 ホームボタンをダブルクリックして、ワンタイムパスワードアプリのアイコンを長押ししてください。

アイコン上にマイナスが表示されます。

2 アイコン上に表示される、マイナスのアイコンを選択してください。

ワンタイムパスワードアプリが終了します。

IPhone5以降につきましては、ホームボタンを2回押下してマルチタスク画面を表示させ、上部にスワイプすることで終了できます。

基本操作

2.3.2 Androidの場合

1

メニューキーを押下し、終了メニューを選択してください。

ワンタイムパスワードアプリが終了します。

応用操作

3 応用操作

3.1 ワンタイムパスワードアプリを起動する

ここでは以下のそれぞれの場合について説明します。

3.1.1 複数のトークンが登録されている場合

3.1.2 アプリロック設定が行われている場合（アプリロックについては **3.5** 参照のこと）

3.1.3 PIN設定のあるトークンの場合（未利用）

3.1.4 すべての設定が行われている場合

（複数トークンの登録、アプリロック設定、PIN設定のあるトークンをご利用の場合）

3.1.1 複数のトークンが登録されている場合

1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「トークン選択」画面が表示されます。

2 ご利用になるトークンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

応用操作

3.1.2 アプリロック設定が行われている場合

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「アプリロックコード入力」画面が表示されます。

2

アプリロックコードを入力してください。

アプリロックコードがマスク表示されます。

3

[確定]ボタンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

3.1.3 PIN設定のあるトークンの場合（未利用）

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「PIN入力」画面が表示されます。

2

PINを入力してください。

PINがマスク表示されます。

3

［確定］ボタンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

3.1.4 すべての設定が行われている場合

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「アプリロックコード入力」画面が表示されます。

2

アプリロックコードを入力してください。

アプリロックコードがマスク表示されます。

3

[確定]ボタンを選択してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

3 ご利用になるトークンを選択してください。

「PIN入力」画面が表示されます。

4 PINを入力し、[確定]ボタンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

3.2 トークンを選択する

複数のトークンが登録されているときはトークンを選択することができます。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「トークン選択」を選択してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

3

ご利用になるトークンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

応用操作

3.3 トークンを追加する

既にトークンが1つ以上存在する状態で、新たなトークンを発行する場合、トークンの追加を行います。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「トークン追加」を選択してください。

「トークン追加」画面が表示されます。

3

- ・サービスID（メールに記載）
- ・ユーザID （メールに記載）
- ・利用開始パスワード
  （インターネットバンキングサービスでの「トークン発行」処理時に入力したもの）

を入力し、[送信]ボタンを選択してください。

通信が開始され、成功するとトークン追加が完了します。

4	[次へ]ボタンを選択してください。		トークン選択画面が表示されます。
5	追加したサービス名称が表示されているか確認をしてください。 ご利用になるトークンを選択してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

注意

トークンの登録は10件までです。

トークンがいっぱいになったときは、不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。

1アプリ内に、同一サービスのトークンを複数個格納した場合は、追加した順にサービス名称の後に_2, _3, _4 ... と表示されます。

- 各トークンがどのユーザのトークンであるかを、忘れないようにしてください。
- 一度登録したトークンの番号は変わりません。例えば、_3のトークンを削除しても、_4以降のトークンの番号は変わりません。

3.4 トークンを削除する

登録したトークンを削除できます。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、［設定］ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「トークン削除」を選択してください。

「トークン削除」画面が表示されます。

3

削除するトークンを選択してください。

「トークン削除確認」画面が表示されます。

4 削除しようとしているトークンの名称に間違いが無ければ、[削除]ボタンを選択してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

すべてのトークンを削除したときは

「トークン削除完了」画面が表示されます。

[戻る]ボタンを選択して、初期設定を行うことができます。

3.5 アプリロックを設定する

アプリロックは、ワンタイムパスワードアプリをロックするための機能です。
アプリロックコードを設定することによって、第三者による不正利用を防止します。
アプリロックは、設定後に無効にすることもできます。また、変更も可能です。
アプリロックコードで使用できる文字は、1～32文字の半角数字[0～9]です。
<u>**アプリロックコードを忘れてしまうと本アプリを起動できなくなります。**</u>
<u>**設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。**</u>

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「アプリロック設定」を選択してください。

「アプリロック設定」画面が表示されます。

3

アプリロック設定ボタンを選択して設定を[ON]にしてください。

注意を促すダイアログが表示されます。

4

［OK］ボタンを選択してください。

「アプリロックコード」「アプリロックコード（確認用）」が入力可能になります。

5

「アプリロックコード」「アプリロックコード（確認用）」を入力し、［設定］ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

アプリロックが有効になりました。

3.6 アプリロックコードを変更する

設定したアプリロックコードを変更します。
アプリロックコードで使用できる文字は、1～32文字の半角数字[0～9]です。
アプリロックコードを忘れてしまうと本アプリを起動できなくなります。
設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「アプリロック設定」を選択してください。

「アプリロック設定」画面が表示されます。

3

「アプリロックコード」「アプリロックコード（確認用）」を入力し、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

新しいアプリロックコードが設定されました。

3.7 設定したアプリロックを無効にする

設定したアプリロックを無効にします。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「アプリロック設定」を選択してください。

「アプリロック設定」画面が表示されます。

3

アプリロック設定ボタンを選択して設定を[OFF]にしてください。

注意を促すダイアログが表示されます。

応用操作

4

［OK］ボタンを選択してください。

「アプリロックコード」「アプリロックコード（確認用）」が入力不可能になります。

5

［設定］ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

アプリロックが無効になりました。

3.8 PINを変更する（当機能は未利用となっています）

設定したPINの変更ができます。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「PINの変更」を選択してください。

「PIN変更」画面が表示されます。

3

「現在のPIN」「新しいPIN」「新しいPIN（確認用）」を入力し、[送信]ボタンを選択してください。

通信が開始され、成功するとPIN変更が完了します。

応用操作

PINの入力、およびPINの変更はサービスにより対応していない場合があります。

PINの変更で使用できる文字は、4～8桁の半角数字[0～9]です。

ご利用のサービスにより、PINが設定されているトークンと設定されていないトークンがあります。

■PINとは

PINとは、Personal Identification Numberの略で 、ユーザIDやパスワードと同様に、本人性を確認するための暗証番号です。

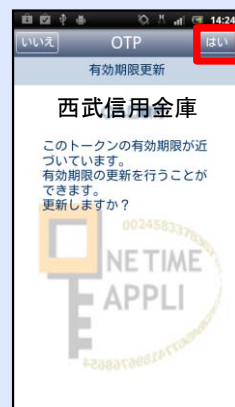
3.9 有効期限を更新する

トークンには、有効期限が設定されています。

有効期限まで残り30日になると、「有効期限更新」画面が表示されます。
継続してご利用頂く場合は、有効期限の更新をしてください。

3.9.1 有効期限まで30日以内の場合

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。複数のトークンが登録されている場合、トークン選択画面でトークンを選択してください。

「有効期限更新」画面が表示されます。

2

[はい]ボタンを選択してください。

通信が開始され、成功すると有効期限更新が完了します。

3

[次へ]ボタンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

応用操作

3.9.2 有効期限が切れた場合（1トークン格納時）

1

ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「有効期限切れ」画面が表示されます。

ワンタイムパスワードアプリを一旦終了して、削除してください。

注意

ワンタイムパスワードを引き続きお使いになる場合は、「1.2　ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする」「1.3　初期設定をする」をご参照ください。

3.9.3　有効期限が切れた場合（複数トークン格納時）

1

ワンタイムパスワードアプリを起動した後、トークン選択画面でトークンを選択してください。

選択されたトークンの有効期限が切れている場合、「有効期限切れ」画面が表示されます。

2

［戻る］ボタンを選択してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

3

有効期限が切れていない、他のトークンを選択してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されますので、「設定」ボタンを選択した後、「3.4　トークンを削除する」をご参照の上、有効期限が切れたトークンを削除してください。

注意

全トークンの有効期限が切れており、引き続き、ワンタイムパスワードをお使いになる場合は、ワンタイムパスワードアプリを終了した後に削除し、「1.2　ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする」「1.3　初期設定をする」をご参照ください。

3.10　パスワードを補正する

スマートフォンの時計とサーバーの時計が大きくずれた場合に、正しく認証されない場合があります。

パスワード補正機能を使用することで、ワンタイムパスワードアプリとサーバーの時刻のずれを補正し、正しく認証を行うことができます。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「パスワード補正」を選択してください。

「パスワード補正」画面が表示されます。

3

［実行］ボタンを選択してください。

通信が開始され、成功するとパスワード補正が完了します。

4

［戻る］ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

注意

本機能を使う前に、まずスマートフォンの日時が正しく設定されているか確認して下さい。通常の場合、日時を正しく設定すれば、正しく認証を行うことができます。

本機能を実行後は、2～3分待ってから認証を行って下さい。

3.11 ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する

本アプリのバージョン情報を確認できます。

1

「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを選択してください。

「設定メニュー」画面が表示されます。

2

「このアプリについて」を選択してください。

「このアプリについて」画面が表示され、本アプリのバージョンが確認できます。

左の場合、
Version1.0.0

となります。

注意

App Store、Google Playから本アプリのバージョンアップが通知されます。通知された場合は、本アプリをバージョンアップしてください。

3.12 ワンタイムパスワードアプリを削除する

ワンタイムパスワードアプリが不要になった場合、本アプリを削除してください。

インターネットバンキングサービスにおいて、ワンタイムパスワード利用解除を行った場合、本アプリを削除してください。
削除方法につきましては、スマートフォンに付属の取扱説明書をご確認ください。

インターネットバンキングサービスにおける、ワンタイムパスワード利用解除方法につきましては、インターネットバンキングサービスのマニュアルをご参照ください。

困ったときは

4 困ったときは

4.1 メモリ不足について

エラーメッセージ	確認すること	対処
	メモリ(保存領域)がいっぱいではありませんか。	保存しているデータ(アプリ、写真、画像、音楽など)をいくつか削除してください。

エラーメッセージ	確認すること	対処
	他のアプリを起動していませんか。	他のアプリを終了させてから再度、本アプリを起動させてください。

4.2 よくある質問

Q	A
新規トークンの登録ができない。	トークンの登録件数は10件までです。 登録されているトークンの件数を確認してください。 トークンを削除してから、新規トークンの追加登録を行ってください。 P.29-32
シリアル番号を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 （表示例：S/N：12345678）
11個以上のトークンを登録したい。	ご利用いただけるトークンは10個までです。 不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。 P.29-32
表示されたワンタイムパスワードを使用するとエラーになる。	・スマートフォンの日時が正確ではない可能性があります。 ⇒日時を正確に設定してください。 ・PINの入力内容に誤りがある可能性があります。 （PINが設定されたトークンの場合） ⇒登録のトークンが1つのときは、本アプリを終了してから再度起動して正確なPINを入力してください。 ⇒登録のトークンが複数のときは、トークン選択画面からトークンを選択し、正確なPINを入力してください。 ・それでもエラーになる場合は、スマートフォンの時計とサーバーの時計がずれている可能性があります。 ⇒パスワード補正機能を使用して下さい。 パスワード補正機能を実行後は、2～3分待ってから認証を行って下さい。 上記確認をしてもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。
海外で使用したい。	スマートフォンの日時は、タイムゾーンが日本の場合は、日本時刻にあわせてご利用ください。現地のタイムゾーンに変更した場合は、現地時刻にあわせてご利用ください。ただし、国・地域によりご利用いただけない場合があります。
機種変更をするときは。	ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。機種変更を行う前に、インターネットバンキングサービスのマニュアルをご参照ください。

Q	A
スマートフォンをなくしてしまった。 または スマートフォンを盗まれてしまった。	至急、お使いの携帯電話会社および西武信用金庫ご契約店へご連絡ください。 引き続き、本サービスをご利用される場合は、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。インターネットバンキングサービスのマニュアルをご参照ください。
誤ってトークンを削除してしまった。	・初期設定が完了していないとき ⇒再ダウンロードして、初期設定を行ってください。 P.13-15 ・初期設定が完了しているとき ⇒ご契約店にワンタイムパスワード解約のお届けをいただいた後、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。インターネットバンキングサービスのマニュアルをご参照ください。
ワンタイムパスワードの利用を止めたい。	ワンタイムパスワードの利用解除を行い、トークンを削除してください。インターネットバンキングサービスのマニュアルをご参照ください。
アプリロックコードを忘れてしまった。	アプリロックコードの再発行は出来ません。 ご契約店にワンタイムパスワード解約のお届けをいただいた後、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。
PINを忘れてしまった。 (PINが設定されたトークンの場合)	PINは、トークンのご利用開始時にご登録頂いた利用開始パスワードが初期値となります。 変更後に忘れてしまった場合は、ご契約店にワンタイムパスワード解約のお届けをいただいた後、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。
有効期限を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 （表示例：Expiration Date : 2011/12/31）
有効期限が切れてしまった。	更新手続きが必要です。詳しくは、サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。 P.41

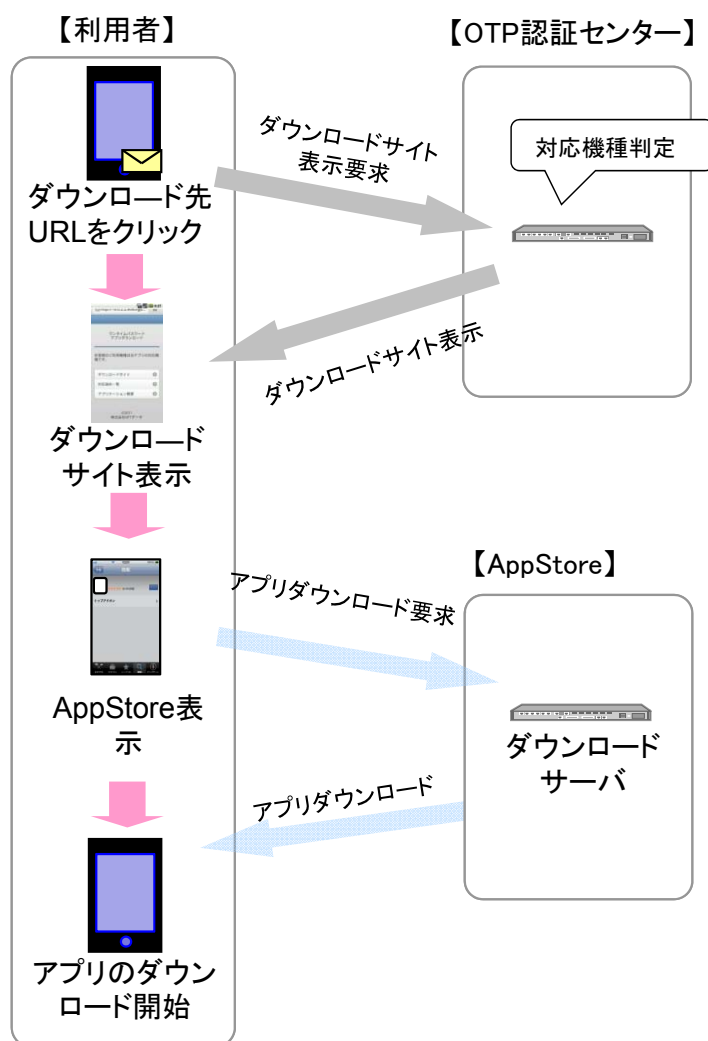
Q	A
パスワード補正とは。	正しいパスワードを生成するために、お使いのスマートフォンとサーバーの時刻のずれを、サーバー側で管理、補正する機能です。 ただし、時刻のずれが大きすぎる場合は、補正ができないことがあります。 本アプリをご利用になる前に、お使いのスマートフォンの日時を正しく設定してください。
パスワード補正でエラーになる。	・スマートフォンの日時が正確でない可能性があります。 ⇒日時を正確に設定してください。 正しく設定してもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。インターネットバンキングサービスのマニュアルをご参照ください。
SDカード等の外部メモリーに保存したい。	一部のキャリア、端末において、アプリを外部メモリー（SDカード等）へ保存できる機能が提供されていますが、その際の本アプリの動作保証はされていませんので、ワンタイムパスワードの外部メモリーへの保存は行わないでください。
NTTデータの役割とは。	NTTデータは、サービス提供者にワンタイムパスワードアプリを利用した認証サービスを提供しています。
「通信エラー」が発生する。	電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態を確認し、しばらくたってから再試行してください。それでもうまくいかない場合は下記をご確認ください。 ・Wi-Fiや3GがOFFになっている可能性があります。ネットワーク設定をご確認ください。 ・「機内モード」が「ON」になっている可能性があります。「機内モード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ・長期間スマートフォンを使用しなかった場合、スマートフォンの内部時刻がずれている可能性があります。端末設定の「日付と時刻」機能で補正してから再試行してください。 ・非対応機種でないかご確認ください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。

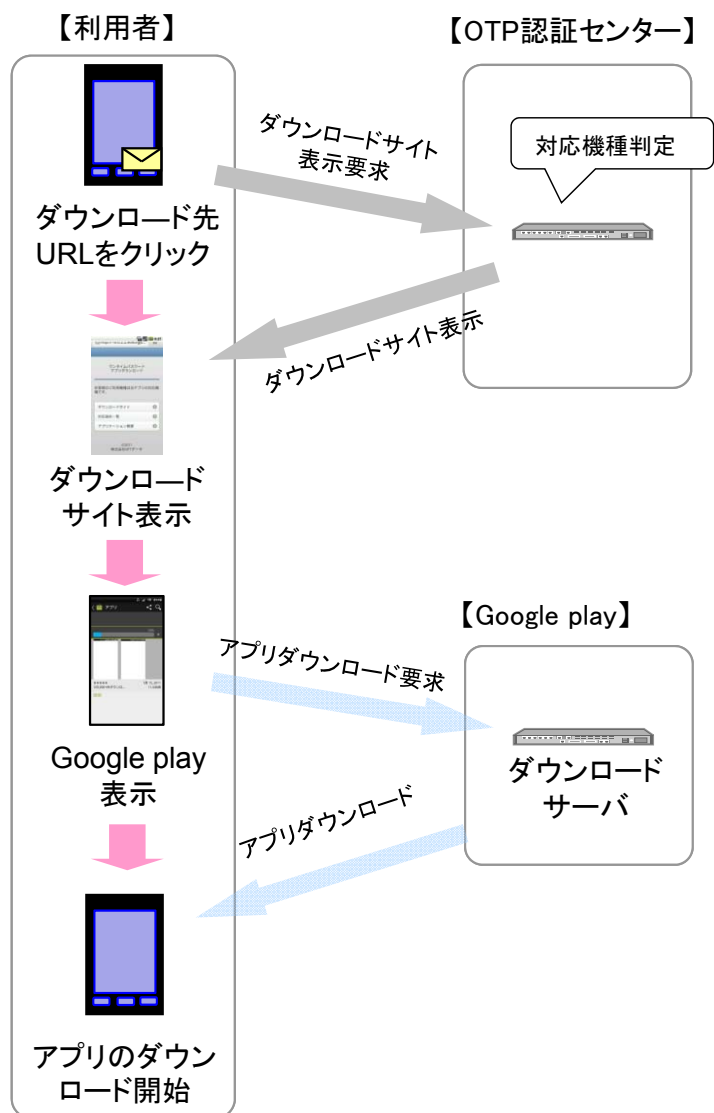
Q

A

本アプリのダウンロードセンターについて。

本サービスでは、iPhone、Androidについて、アプリを提供しておりますが、それぞれキャリアごとにアプリダウンロードまでの流れが一部異なります。

下記の図のように、アプリのダウンロードURLをクリックすると、認証センター側で対応機種であるか判別されます。その後、スマートフォンの画面にダウンロードサイトが表示されます。本アプリ本体のダウンロード先は、iPhoneの場合は"AppStore"、Androidの場合は"Google play"となります。

困ったときは

Q	A
本アプリのダウンロードセンターについて。	Androidの場合

Q	A
本アプリのダウンロードが出来ない。	本アプリのダウンロードが出来ない場合、次の点をご確認いただき、再度試行してください。 ①電波状態が悪い場合 電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態の良好な状態で再度試行してください。 ②ご利用端末が非対応の場合 お客様のご利用機種が、本サービスに対応していない場合があります。その場合は、本アプリのダウンロードが出来ません。 ③本アプリをインストール済みの場合 すでにお客様のご利用端末に本アプリがダウンロード済みの可能性があります。その場合は、本アプリはダウンロードできません。 ④アプリフォルダの容量が不足している場合 お客様のご利用端末のアプリフォルダの容量が不足している可能性があります。その場合は、不要なアプリを削除の上、再度試行してください。 ⑤ダウンロードセンターが定期メンテナンス中の場合 ダウンロードセンターが、定期メンテナンス中の可能性があります。ご不便をおかけいたしますが、定期メンテナンス時間帯以外の時間帯で再度試行してください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。尚、機種によっては、上記の設定機能が存在しない場合もありますのでご注意ください。

Q	A
キャリアに問い合わせしたい。	お手持ちのスマートフォン端末の操作方法やメンテナンス時間等に関するご質問、不明点は、各キャリアごとに用意されているお客様サポート窓口までお問い合わせください。 ①docomoの場合 docomo インフォメーションセンター docomoのスマートフォンからの場合：151（無料） 一般電話からの場合：0120-800-000 ②auの場合 総合案内 auのスマートフォンからの場合：157（無料） 一般電話からの場合：0077-7-111 ③SoftBankのスマートフォンからの場合 総合案内 SoftBankの場合：157（無料） 一般電話からの場合：0088-21-2000

4.3 エラー表示一覧

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力誤り	A911	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A916	このトークンは既に登録済みです。 同じユーザのトークンは、登録できません。 （エラーコード:A916）	このサービスID・ユーザIDのトークンは、すでに本アプリに登録されています。1台のスマートフォンに同一サービスID・ユーザIDのトークンは1つしか登録できません。
	S0A1	サービスIDが誤っています。入力内容をご確認ください。 （エラーコード:[ｴﾗｰｺｰﾄﾞ]）	[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B1/S0C1	認証に失敗しました。ユーザIDと利用開始パスワードをご確認ください。	サービスへの登録が確認できません。[ユーザID]と[利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B4	入力したユーザIDは、既にご利用中です。入力誤りがないかご確認ください。	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。入力誤りがないかご確認ください。	入力されたユーザIDは、現在、利用を停止しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0G1	初期設定に失敗しました。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。 （エラーコード:[ｴﾗｰｺｰﾄﾞ]）	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
通信不安定	A000	通信できません。入力したサービスIDをご確認のうえ再度送信するか、しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A001/A002/A003 A005～A010	初期設定に失敗しました。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S0C4	利用開始パスワードはロックされました。再度、ワンタイムパスワード利用開始のお手続きを行なってください。	[利用開始パスワード]がロックされています。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S0F1	認証に失敗しました。スマートフォンの時刻がずれています。時計設定を行ってから再度[初期設定/トークン追加]を行ってください。	サービスへの登録が確認できません。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。

初期設定時にエラーが発生した場合は、ワンタイムパスワードアプリのダウンロードサイトから、お使いのスマートフォンが本アプリの対応機種であることを確認してください。

PIN変更時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力誤り	A912	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	PIN変更ができません。「現在のPIN」「新しいPIN」「新しいPIN（確認用）」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S1C2	認証に失敗しました。PINを確認してください。	「現在のPIN」の入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
通信不安定	A100	通信できません。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A101/A103/A104	PIN変更に失敗しました。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S1E2	このトークンは利用不可になっています。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	認証に連続失敗してトークンがロックされているため、ご利用いただけません。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S1E3	トークンの有効期限が切れています。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	トークンの有効期限が切れたためご利用いただけません。本アプリを再起動していただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度PIN更新を実施してください。再度実施しても、うまくいかない場合は、サービス提供元へお問い合わせください。

有効期限の更新時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A300	通信できません。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A301/A302/A303 A306～A310	CTF更新に失敗しました。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S3B3	CTF更新に失敗しました。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	有効期限の更新ができません。入力内容をご確認の上、再試行してください。
	S3B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。入力誤りがないかご確認ください。	現在、利用を停止しています。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S3E4	トークンの有効期限はまだ切れていません。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	有効期限更新の受付期間外です。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A400	通信できません。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A401/A403/A404	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再度ご利用ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S4E2	このトークンは利用不可になっています。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	認証に連続失敗してトークンがロックされているため、ご利用いただけません。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S4E3	トークンの有効期限が切れています。ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	トークン有効期限が切れたため、ご利用になれません。本アプリを再起動していただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度パスワード補正を実施してください。

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S4F1	パスワード補正に失敗しました。スマートフォンの時刻がずれています。時計設定を行ってから再度パスワード補正を行ってください。	お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。
	S4H1	パスワード補正に失敗しました。スマートフォンの時刻が正しく設定されているか確認してください。	パスワード補正が出来ません。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。
	S4H9	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再度ご利用ください。	パスワード補正を連続的に実行した場合にこのエラーが発生します。一度パスワード補正を実施されてから3～4分時間をおいて実行してください。（本来、パスワード補正は複数回実施する必要はありません）

その他のエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
PIN入力	A913	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。「PIN」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
アプリロックコード入力	A914	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。「アプリロックコード」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
メモリ不足	A9E2	メモリが足りません。アプリを終了してください。	保存しているファイル（アプリ、写真、画像、音楽など）をいくつか削除してください。
	A9EX	メモリが足りません。他のアプリを終了してから起動してください。	他のアプリを終了させてから、再度、本アプリを起動させてください。
機種変更	A998	再度ワンタイムパスワード利用開始のお手続きが必要になります。お手続きの詳細については、ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	ワンタイムパスワード再発行のお手続きが必要です。
その他	A999	予期しないエラーが発生しました。	本アプリを再起動して再試行してください。

上記以外のエラーが発生した場合は、再度試行いただき、それでもうまくいかない場合は、お手数ですがサービス提供元までお問合せください。

付録

用語索引

英数字

あ

さ

た

は

ま

や

わ